

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi sebagai wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dalam usaha mewujudkan tujuan perlu memiliki dukungan sumber daya dalam menjalankan aktivitasnya. Sumber daya pendukung utama di dalam suatu organisasi yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia (pegawai/karyawan) dalam setiap organisasi baik swasta maupun pemerintahan dituntut menjadi SDM yang berkualitas, supaya mampu mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dan bertahan dalam pesatnya perkembangan zaman di era globalisasi saat ini. Pelaksanaan organisasi pemerintahan yang selalu menjadi sorotan publik, menjadikan pelayanan yang dijalankan tidak bisa lepas dari penilaian masyarakat. Dibutuhkan peningkatan kualitas SDM (Pegawai) dalam organisasi pemerintahan yang ditujukan sebagai upaya dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Menurut Robbins (2017) elemen penting yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*).

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja perusahaan atau individu karyawan (Mangkunegara,2016:45). Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut (Sedarmayanti,2017:231).

Sedarmayanti (2017:286) menyatakan kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Selanjutnya dikatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Kinerja mencakup tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, melainkan tindakan itu sendiri. Menurut Rivai (2016:548) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki dan derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Agar tercapainya kinerja yang diinginkan maka organisasi setidaknya selalu memperhatikan karakteristik individu guna menunjang kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Mangkunegara,2016).

Menurut Mangkunegara (2016) kinerja (*performance*) merupakan aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut merupakan pengekspresian seluruh potensi dan kemampuan yang dimiliki seseorang serta menuntut adanya kepemilikan yang penuh dan menyeluruh. Dengan demikian, munculnya kinerja seseorang merupakan akibat dari adanya suatu pekerjaan atau tugas yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan profesi dan job description individu yang bersangkutan.

Selanjutnya Mangkunegara (2016:67) menyatakan kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai secara individu akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja dari perusahaan tempat dimana pegawai tersebut bekerja.

Kecerdasan emosional dalam hal ini sikap kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial akan melatih kemampuan karyawan, yaitu kemampuan untuk menyadari emosi dirinya (kesadaran diri) dan mengelola perasaannya dalam hal ini mampu mengendalikan dorongan, mampu memotivasi diri dalam keadaan frustrasi, kesanggupan untuk tegar, mengatur suasana hati yang reaktif serta mampu berempati dan mempunyai keterampilan sosial dengan orang lain (Goleman, 2017:18). Menurut Goleman (2017:14) kecerdasan emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengendalikan diri sendiri, mengontrol diri sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan membantu kegiatan kinerja perusahaan lebih lancar.

Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain. Termasuk di antaranya kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi pribadi, dan kemampuan berinteraksi sosial. Ulfah (2017) mendefinisikan pegawai yang mempunyai

kecerdasan emosional akan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak termotivasi karena kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin (Weldiani,2019). Penelitian terkait kinerja karyawan sebelumnya telah banyak dilakukan, akan tetapi masih terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian Rauf dkk (2019), Sampunto dkk (2019), Irfan dkk (2021) serta Fahrin dkk (2022) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja, berbeda dengan hasil penelitian Sofyan dkk (2021) yang menemukan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi (Sopiah,2016:155). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi merupakan karyawan yang lebih mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan diri sendiri, sehingga karyawan tersebut cenderung bekerja secara maksimal dan memiliki kinerja yang baik. Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan dimana penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk kesuksesan suatu organisasi. Sehubungan dengan pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja penelitian yang dilakukan oleh

Anggapradja dan Wijaya (2017), Mohyi (2020), Ahmad, dkk. (2019) dan Latief, dkk. (2019) yang menemukan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian Rahmawati dan Juwita (2019) yang menemukan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang diprediksi berpengaruh terhadap kinerja adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati, dimana didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan juga dapat didasarkan pada *reward* dan *punishment* yang bersifat eksternal yang diberikan oleh perusahaan (Triyanto dan Elisabeth, 2016). Karyawan yang memiliki *Organizational citizenship behavior* yang tinggi akan menciptakan suasana perusahaan kondusif sehingga tidak ada yang merasa terganggu satu sama lain dan juga mengurangi terjadinya konflik antar karyawan. Berdasarkan uraian di atas dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* untuk pekerja profesional sebagai salah satu elemen kunci untuk mencapai kinerja yang luar biasa dalam mendukung operasi perusahaan. Sehubungan dengan pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja penelitian yang dilakukan oleh Lukito (2020), Fitri (2021), Putra dan Candana (2020) serta Bustomi (2020) yang menemukan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hasil penelitian Rahayu dan Yanthi (2020) yang menemukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

PT. Saka Agung Abadi merupakan Perusahaan Distributor Semen Tiga Roda di wilayah Indonesia Timur yang memiliki wilayah perwakilan di Bali, NTB, NTT dan Kaltim yang berkantor pusat di Bali. PT. Saka Agung Abadi memiliki salah satu cabang yang terletak di Ketewel, Kec. Sukawati, Kabupaten Gianyar yang menjual berbagai jenis produk semen dengan berbagai tipe, ada tiga jenis produk semen yang terdiri dari Semen Portland, Semen Campur dan Semen Putih.

Adanya permasalahan pada rendahnya kinerja karyawan yang pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar terlihat pada data target dan realisasi penjualan perbulan pada tahun 2021 mengalami fluktuasi dan tidak pernah mencapai target yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Target Dan Realisasi Pendapatan**  
**PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar Tahun 2021**

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Target Pendapatan (miliar Rp.)	Realisasi Pendapatan (miliar Rp.)	Persentase Realisasi (%)
1	Januari	140	1.500	1.372,65	91,51
2	Pebruari	140	1.500	1.296,75	86,45
3	Maret	140	1.500	1.308,75	87,25
4	April	140	1.500	1.345,80	89,72
5	Mei	140	1.500	1.346,70	89,78
6	Juni	140	1.500	1.336,80	89,12
7	Juli	140	1.500	1.386,75	92,45
8	Agustus	140	1.500	1.353,60	90,24
9	September	140	1.500	1.386,30	92,42
10	Oktober	140	1.500	1.283,40	85,56
11	Nopember	140	1.500	1.340,25	89,35
12	Desember	140	1.500	1.326,45	88,43
Jumlah			18.000	16.084,80	89,36

Sumber: PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari 140 karyawan tahun 2021 ternyata PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar tidak dapat memenuhi target penjualan yang

telah ditentukan di mana hanya dapat dicapai 89,36 persen. Target bulanan juga tidak pernah tercapai di mana pencapaian target tertinggi adalah 92,45 persen pada bulan Juli dan terendah 85,56 persen pada bulan Oktober. Target (kuantitas) yang tidak tercapai ini sangat mungkin disebabkan oleh kurangnya kemampuan karyawan (kualitas kerja) dan penggunaan waktu kerja yang kurang efektif. Hal ini merupakan fenomena penting dalam kinerja, mengingat tujuan perusahaan adalah untuk memperoleh pendapatan yang optimal.

Karyawan PT.Saka Agung Abadi Cabang Gianyar dalam melayani pelanggan dinilai belum maksimal. Hal ini diketahui dari keluhan dari pelanggan seperti kurang ramah, sering marah, kurang empati dan sebagainya, yang menyebabkan pelanggan mengeluh. Hal seperti ini seharusnya tidak terjadi mengingat PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar adalah perusahaan yang mendambakan pelanggan sebagai sumber pendapatan. Fenomena yang terjadi pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar sehubungan dengan komitmen organisasi ditemukan karyawan yang bekerja tidak maksimal sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam sehari akhirnya tertunda. Dari wawancara dengan beberapa karyawan malah ditemukan karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan apabila menemukan tempat kerja yang lebih baik. Karyawan PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar telah memiliki pembagian kerja yang pasti, namun masih ditemukan karyawan yang menganggur disaat jam kerja sedang berlangsung. Disisi lain ditemukan karyawan bekerja dengan susah payah, namun tidak dibantu oleh rekannya yang sedang menganggur alasannya karena bagian yang berbeda. Hal di atas menunjukkan kurangnya pelaksanaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dari uraian di atas, mengingat pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam proses kerja suatu perusahaan maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah digambarkan secara singkat yang berdasarkan teori-teori, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar?
3. Apakah *organization citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar .
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar.

3. Untuk mengetahui pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan pengembangan keilmuan Manajemen Sumber Daya Manajemen tentang kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi perusahaan ialah sebagai bahan referensi dalam kebijakan berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan pada PT. Saka Agung Abadi Cabang Gianyar.

UNMAS DENPASAR

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Dalam mengamati perilaku seseorang, dilihat dari apakah itu ditimbulkan secara internal (misal kemampuan, pengetahuan atau usaha) atau eksternal (misal keberuntungan, kesempatan dan lingkungan). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi dari diri individu yang bersangkutan. Perilaku secara eksternal dilihat sebagai hasil dari sebab–sebab luar yaitu terpaksa berperilaku karena situasi Robbins (2018:96).

*Disposition attribution* atau penyebab internal mengacu pada aspek perilaku individu, sesuatu yang ada dalam diri seseorang seperti sifat pribadi persepsi diri, kemampuan motivasi. *Situational attribution* atau penyebab eksternal mengacu pada lingkungan yang mempengaruhi perilaku, seperti kondisi sosial, nilai sosial, pandangan masyarakat. Penentu atribusi atau penyebab apakah individu atau situasi dipengaruhi oleh tiga faktor menurut Robbins (2018:97) yaitu:

1. Konsensus (*consensus*)

Perilaku yang ditunjukkan jika semua orang yang menghadapi situasi yang serupa merespon dengan cara yang sama

2. Kekhususan (*distinctiveness*)

Perilaku yang ditunjukkan individu berlainan dalam situasi yang berlainan

3. Konsistensi (*consistency*)

Perilaku yang sama dalam tindakan seseorang dari waktu ke waktu.

Kejadian-kejadian atau perilaku yang dilakukan oleh setiap karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan cerminan dari lingkungan dan kondisi sosial tempat dia berada, hal sesuai karena di dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Apabila seorang karyawan melakukan tindakan kejahatan atau tindakan yang merugikan bagi perusahaan maka perusahaan harus dapat cepat mendeteksi penyebab dari tindakan tersebut karena bisa jadi motivasi atau penyebab seseorang melakukan hal merugikan perusahaan itu berasal dari lingkungan, dan nilai sosial dari perusahaan sendiri atau dikarenakan faktor yang ada dari pribadi seseorang (Harefa,2022).

Dengan adanya teori atribusi diharapkan dapat membantu dalam menangani masalah yang terkait dengan kinerja karyawan, karena di dalam teori atribusi sendiri mempelajari tentang perilaku seseorang. Perilaku yang ditimbulkan seseorang tidak sama antara satu dengan lainnya dan membutuhkan penanganan yang berbeda dalam setiap kejadiannya. Teori atribusi sangat membantu dalam proses peningkatan kinerja karyawan di dalam sebuah organisasi dengan mempelajari setiap perilaku yang ditimbulkan oleh setiap karyawan.

## **2.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2017) menjelaskan bahwa kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Dalam kamus besar bahasa Indonesia edisi ketiga, kecerdasan Emosional

adalah kecerdasan yang berkenaan dengan hati dan kepedulian antar sesama manusia, makhluk lain dan alam sekitar. Disamping pengertian tradisional yang menyatakan kecerdasan meliputi kemampuan membaca, menulis dan berhitung yang merupakan ketrampilan kata dan angka yang menjadi fokus di pendidikan formal (sekolah) dan sesungguhnya mengarahkan seseorang untuk mencapai sukses dibidang akademis. Tetapi definisi keberhasilan hidup tidak hanya itu saja. Pandangan baru yang berkembang mengatakan bahwa ada kecerdasan lain di luar kecerdasan intelektual (IQ) seperti bakat, ketajaman sosial, hubungan sosial, kematangan emosi dan lain-lain yang harus dikembangkan juga.

Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan emosional (EQ) (Melandy dan Aziza,2017). Berikut ini adalah beberapa pendapat tentang kecerdasan emosional menurut para ahli. Salovey dan Mayer (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual. Howes dan Herald (2017:1) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain. Goleman (2017:512), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional*

*life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya, untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual. Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain.

### **2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut (Goleman, 2018:20) bahwa faktor kecerdasan emosional dipengaruhi oleh keadaan otak emosional individu, otak emosional dipengaruhi oleh amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal, dan hal-hal lain yang berada pada otak emosional. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah faktor eksternal dan faktor internal menurut Goleman (2018:33) adalah:

1. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri individu, misalnya lingkungan keluarga, masyarakat, dan media masa atau cetak.

Faktor eksternal ini membantu individu untuk mengenali emosi orang lain sehingga individu dapat belajar mengenai berbagai macam emosi yang dimiliki orang lain, serta membantu individu untuk merasakan emosi orang lain dengan keadaan yang menyertainya.

2. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu, faktor internal ini membantu individu dalam mengelola, mengontrol, dan mengendalikan emosinya agar dapat terkoordinasi dengan baik dan tidak menimbulkan masalah bagi dirinya dan orang lain.

### **2.2.3 Indikator kecerdasan emosional**

Menurut Maitrianti (2021:15), indikator kecerdasan emosional terdiri dari lima hal, yaitu:

1. Kesadaran diri (mengenali emosi diri) atau self-awareness merupakan kemampuan untuk mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, serta memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan diri (mengelola emosi) atau self-regulation merupakan kemampuan untuk menangani emosi diri sendiri sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu pulih dari tekanan emosi.
3. Motivasi diri sendiri atau self-motivation merupakan kemampuan untuk menggunakan hasrat diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
4. Empati (mengenali emosi orang lain) atau empathy merupakan kemampuan untuk merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai tipe orang.

5. Keterampilan sosial (membina hubungan antar pribadi) atau interpersonal skill merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerja sama dalam tim.

## **2.3 Komitmen Organisasional**

### **2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Menurut Wati (2017) komitmen organisasi adalah derajat sejauh mana keterlibatan seseorang dalam organisasinya dan kekuatan identifikasinya terhadap suatu organisasi tertentu. Komitmen organisasi juga ditandai dengan tiga hal, yaitu suatu kepercayaan yang kuat terhadap organisasi juga penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai sebuah organisasi, keinginan kuat untuk memelihara hubungan yang kuat dengan organisasi dan kesiapan serta kesediaan untuk menyerahkan usaha. Rahmi dan Mulyadi (2019:18) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana seorang karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Dengan adanya komitmen, maka karyawan akan memiliki sikap loyalitas juga berkeinginan untuk mencapai tujuan organisasinya dengan baik.

Komitmen organisasi juga dapat diartikan sebagai derajat dimana seseorang terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana di dalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan seseorang untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat seorang tersebut bekerja.

Komitmen yang tinggi menjadikan seseorang lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Sedangkan komitmen organisasi yang rendah akan membuat seseorang untuk berbuat demi kepentingan pribadinya (Greenberg dan Baron, 2013:160).

Matteson *et al* (2018:234) menyatakan bahwa komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap, yaitu identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan perasaan setia terhadap organisasi. Pekerjaan yang menjadi tugasnya dipahami sebagai kepentingan organisasi, dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi. Selanjutnya McShane dan Glinow (2016:119) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai pengaruh yang paling kuat, dimana orang mengidentifikasi terhadap permintaan dan sangat termotivasi untuk melaksanakannya, bahkan ketika sumber motivasi tidak lagi hadir. Komitmen organisasi juga mengacu kepada ikatan emosional seorang untuk diidentifikasi dan keterlibatan dalam organisasi tertentu.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai dari organisasi, sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang bersungguhsungguh guna kepentingan organisasi serta keinginan untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi.

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dikemukakan oleh Simatupang (2015) terdapat empat kategori faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu:

1. Karakteristik pribadi yang berkaitan dengan usia dan masa kerja, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan jenis kelamin.
2. Karakteristik pekerjaan yang berkaitan dengan peran, self employment, otonomi, jam kerja, tantangan dalam pekerjaan, serta tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
3. Pengalaman kerja dipandang sebagai suatu kekuatan sosialisasi utama yang mempunyai pengaruh penting dalam pembentukan ikatan psikologi dengan organisasi.
4. Karakteristik struktural yang meliputi kemajuan karier dan peluang promosi, besar atau kecilnya organisasi, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.

### 2.3.3 Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi menurut Robbin dan Judge (2017:89) mengemukakan tiga dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Komitmen Afektif (*affective commitment*), terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*) atau psikologis terhadap organisasi dan keyakinan dalam nilainilainya
  - a. Keinginan berkarir di organisasi
  - b. Rasa percaya terhadap organisasi
  - c. Pengabdian kepada organisasi
2. Komitmen Berkelanjutan (*continuance commitment*), nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.

- a. Kecintaan pegawai kepada organisasi
  - b. Keinginan bertahan dengan pekerjaannya
  - c. Bersedia mengorbankan kepentingan pribadi
  - d. Ketertarikan pegawai terhadap pekerjaan
  - e. Tidak nyaman meninggalkan pekerjaan saat ini
3. Komitmen Normatif (*normative commitment*), kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis.
- a. Kesetiaan terhadap organisasi
  - b. Kebahagiaan dalam bekerja
  - c. Kebanggaan bekerja pada organisasi

## **2.4 Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

### **2.4.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour* adalah perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbal hasil (*reward*) dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi (Sancaya dkk,2021). Sedangkan Robbins dan Judge (2017:4) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Lestari dan Sujono (2021) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seseorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Sedangkan, Djatola dan Hilal (2021) menjelaskan bahwa OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan insiatif individual,

tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman. *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan (Nielsen, 2017). Perilaku sumber daya manusia dalam organisasi sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan. Oleh karena itu diperlukan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

*Organizational citizenship behavior (OCB)* juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung (Robbins, 2018:30). Artinya, seseorang yang memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Ahdiyana, 2017).

*Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja (Lestari,2022). Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu

kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB).

Sementara itu, Wicaksono dan Ghazali (2021) mengatakan bahwa OCB atau yang disebutnya sebagai *extra-role behavior* (ERB), adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Artinya, OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya.

Dipola dan Hoy (2017) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja. Menurut mereka juga, kesediaan dan keikutsertaan untuk melakukan usaha yang melebihi tanggung jawab formal dalam organisasi merupakan sesuatu yang efektif untuk meningkatkan fungsi sebuah organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku atau kontribusi karyawan yang bukan merupakan kewajiban kerja formalnya. Namun merupakan pekerjaan yang dimiliki orang lain yang dikerjakan secara sukarela.

## 2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Ariani (2018) mengemukakan bahwa motif organisasi dan kepribadian evaluasi diri merupakan faktor inti yang dapat mendorong *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* anggota organisasi secara individual. Sedangkan Ahdiyana (2017) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentuan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dari seorang karyawan.

Haryati (2019) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* sebagai berikut:

### 1) Persepsi atas dukungan partisipasi

Persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan perusahaan akan sangat mempengaruhi OCB, karyawan dapat memberikan waktunya tanpa pamrih demi menyelesaikan tugas-tugas di luar tugas resminya.

### 2) Kualitas hubungan atasan-bawahan

Hubungan atasan dan bawahan juga sangat mempengaruhi OCB, apabila bawahan merasa diperhatikan dan diberi kepercayaan oleh atasan, maka ia merasa dihargai kemudian akan bekerja dengan lebih giat serta melakukan kinerja yang lebih dari dugaan pemimpinnya.

### 3) Masa kerja

Karyawan yang cukup lama berada di dalam perusahaan tanpa disadari mempunyai keterikatan dan kedekatan yang kuat sehingga OCB ini akan muncul dengan sendirinya.

#### 4) Kepuasan kerja

Dilihat dari pandangan karyawan terhadap fasilitas maupun tugas yang diberikan, apabila karyawan merasa puas maka ia akan meningkatkan OCBnya

#### 5) Jenis kelamin

OCB bisa dimiliki pria maupun wanita, namun ketika melihat dalam keseharian jelas terlihat wanita lebih memiliki sifat peka dan perhatian terhadap sesama rekan kerja.

#### 6) Kepribadian dan keadaan jiwa atau suasana hati

Kepribadian dan suasana hati karyawan sangat mempengaruhi OCB karena bersifat intrinsik.

#### 7) Persepsi terhadap iklim organisasi

Dari penyebab yang mempengaruhi OCB, iklim organisasi merupakan pusat dari semuanya. Apabila iklim organisasinya baik, maka karyawan merasa tenang dan dapat melakukan hal yang lebih demi perusahaan.

#### 8) Keadilan prosedural

Kebijakan perusahaan yang adil membuat karyawan tidak khawatir untuk memunculkan OCB dari dalam dirinya.

#### 9) Pertukaran sosial

Ketika karyawan merasa nyaman dan puas atas pekerjaannya, ia akan tetap pada posisinya. Berdasarkan pendapat di atas, terdapat beberapa faktor atau penyebab yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) yaitu persepsi atas dukungan partisipasi, kualitas hubungan atasan-bawahan, masa kerja, kepuasan kerja, jenis kelamin, kepribadian dan keadaan jiwa atau suasana hati, persepsi terhadap iklim organisasi, keadilan prosedural dan pertukaran sosial

Berbeda dengan pendapat di atas, menurut Zurasaka (2017), *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor-faktor tersebut. Karena berdasarkan pengalaman kerja selama ini, dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap tidak memiliki perilaku ekstra seperti ini.

### 2.4.3 Indikator *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Menurut Organ (2016) indikator yang dapat digunakan untuk menilai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah:

#### 1) *Altruism*

Membantu rekan kerja dalam tugas, kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa

#### 2) *Courtesy*

Menggantikan orang lain dalam organisasi, tentang perubahan yang mempengaruhi kerja mereka. perilaku membantu mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaan

#### 3) *Conscientiousness*

Melaksanakan tugas melebihi kerja mereka. melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan.

#### 4) *Sportmanship*

Menahan diri dari keluhan tentang hal-hal yang tidak berarti. sportivitas seorang pekerja dalam mentoleransi situasi yang kurang ideal di tempat kerja

### 5) *Civic virtue*

Partisipasi dalam organisasi kewargaan. dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi.

## 2.5 Kinerja

### 2.5.1 Pengertian Kinerja

Menurut Efendy (2017:194), Kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi, sedangkan menurut Rachmawati (2021) kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu. Kinerja bagian produktivitas kerja, produktivitas berasal dari kata " Produktif " Artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek. Filosofi produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu maupun kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya, untuk dapat mengetahui lebih jelas lagi dalam penjelasan mengenai kinerja berikut ini ada beberapa pengertian kinerja menurut para ahli (Rachmawati,2021).

Menurut Mangkunegara (2018:69), hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sedangkan menurut Hasibuan (2018:94), kinerja adalah pengorbanan jasa ,jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang dan Jasa dengan memperoleh imbalan

prestasi tertentu. Menurut Sedarmayanti (2018:59) kinerja adalah *output drive from processes, human or otherwise*, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Hasibuan (2018:94) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah kelakuan atau kegiatan yang berhubungan dengan tujuan organisasi, dimana organisasi tersebut merupakan keputusan dari pimpinan. Begitu juga menurut Sulistiyani dan Rosidah (2017:224) Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu, sedangkan kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata-rata) dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan. Pengertian kinerja disini tidak bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil yang di peroleh selama periode waktu tertentu.

Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah *output* dari penggabungan faktor-faktor yang penting yakni kemampuan dan minat, penerimaan seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas. Semakin tinggi faktor-faktor diatas, maka semakin besarlah kinerja karyawan yang bersangkutan.

### **2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Wahyuni (2020) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu kemampuan mereka motivasi dukungan yang

diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Mangkunegara (2018:73), berpendapat bahwa motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Menurut Mc. Clelland (2017), mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu memiliki tanggung jawab yang tinggi, berani mengambil risiko, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan, memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan. Menurut Gibson (2017) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja antara lain:

1) Faktor individu

Kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

2) Faktor psikologis

Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.

### 3) Faktor organisasi

Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, siste penghargaan (reward system).

#### 2.5.3 Indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

##### 1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

##### 2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

##### 3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

##### 4. Disiplin kerja

Taat kepada hokum dan peraturan yang berlaku.

##### 5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

7. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan OCB terhadap kinerja karyawan sebagai berikut:

- 1) Witrisanti dan Sukarta (2019) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pemilik pada kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar dengan menggunakan 100 UMKM sebagai sampel dengan jumlah 71 pernyataan, pengambilan sampel menggunakan teknik random sederhana. berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kecerdasan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spirital berpengaruh positif pada kinerja usaha kecil menengah di kabupaten gianyar, apabila kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual meningkat maka kinerja usaha mikro kecil menengah di kabupaten gianyar juga akan mengalami peningkatan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini

adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 2) Mulyasari (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan subjek penelitian adalah pegawai penyuluh badan keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Alat pengumpulan data menggunakan teknik observasi dengan objek penelitiannya adalah kecerdasan Emosional (x1), dan Kompetensi (x2) serta Kinerja Pegawai (y). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 237 Pegawai dengan hasil kecerdasan Emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kecerdasan emosional dan kompetensi maka semakin meningkat pula kinerja pada Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.
- 3) Hasibuan (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual dan etika profesi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik jakarta timur. Pengumpulan data

dilakukan melalui kuisioner dengan populasi sebanyak 70 orang dan menggunakan 49 sample, yang dikumpulkan terhadap auditor junior maupun senior yang tersebar di kantor akuntan public Jakarta timur yang terdaftar pada otoritas jasa keuangan. Dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan etika profesi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja auditor. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 4) Ahmad, dkk. (2019) melakukan penenelitian dengan judul Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru sekolah menengah atas di makasar. Pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuisioner kepada responden secara langsung dalam hal ini adalah guru-guru pada sekolah menengah atas se kecamatan tamalantea. Yang menggunakan popiulasi berjumlah 115 guru dangan sample sebanyak 89 guru. Dengan hasil penelitian budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru sekolah menengah atas dim makasar. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan

alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 5) Latief, dkk. (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling menggunakan sampling jenuh, dengan populasi pada penelitian ini adalah karyawan tetap pada BPJS kesehatan cabang langsa yang berjumlah 31 responden dengan menggunakan alat uji SPSS. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BPJS kesehatan kota langsa. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.
- 6) Effendi (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi, dan Etos kerja terhadap Kinerja Pegawai kementerian Ketenagakerjaan republic Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian ketenagakerjaan republic Indonesia yang terdiri dari 162 pegawai. Dengan menggunakan rumus solvin, sample dalam penelitian ini terdiri dari 115 responden. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan

bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi, kompensasi dan etos kerja secara parial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai biro organisasi dan kepegawaian kementerian ketenagakerjaan republic Indonesia. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 7) Dewi (2017) melakukan penelitian dengan judul pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju pada tahun 2017 yaitu berjumlah 35 pegawai. pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau daftar pertanyaan dengan analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variable, budaya organisasi dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju. Dari kedua variable yang diteliti variable komitmen organisasi mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan

perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 8) Fidiyanto, dkk. (2019). Melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kompensasi Terhadap kinerja Karyawan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner atau angket. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik sample incidental. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah karyawan PT Hop Lun Indonesia dengan populasi sebanyak 1240 orang yang menggunakan sample sebanyak 93 orang karyawan bagian produksi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis uji parsial dan melalui program SPSS. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Organizational citizenship behavior dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Hop Lun Indonesia. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.
- 9) Uman dan Setiawan (2019) melakukan penelitian dengan judul Analisis simultan komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah karyawan perusahaan PT.XYZ (yang bergerak di bidang konveksi/ garment) yang terletak di kabupaten wonogiri (jawa tengah), yang bekerja di factory 1 (sejumlah 2.309 orang) dan factory 2 (

sejumlah 1.741 orang), sehingga totalnya adalah 4.050 orang. Dengan menggunakan sampel sebanyak 300 orang responden. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah teknik probability sampling dengan data yang diambil melalui survey kuisioner. Dengan hasil penelitian Komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT XYZ kabupaten wonogiri. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 10) Lestari dan Ghaby (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian dilakukan di PG Kribet Baru Malang, dengan populasi penelitian ini adalah karyawan tetap dengan masa kerja lebih besar sama dengan 3 tahun berjumlah 417 karyawan, dengan pendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik stratified random sampling. Dengan hasil penelitian disimpulkan bahwa semakin baik organizational citizenship behavior (OCB) karyawan PG Kribet Baru Malang maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mampu meningkatkan kinerja. Persamaan penelitian terdahulu dengan

penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, alat analisis, waktu dan tempat penelitian.

- 11) Penelitian Noviyanti, dkk. (2018) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Afektif Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Chakra Naga Furniture Jepara. Hasil dari penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, komitmen afektif, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini menunjukkan karyawan yang memiliki kecerdasan yang tinggi akan lebih optimal dalam menunjukkan kinerja mereka. Pegawai yang memiliki komitmen afektif yang tinggi terhadap tempat ia berkerja akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan. Keadaan ini juga dibarengi dengan sikap karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi terhadap tempat ia berkerja maupun pada karyawan lainnya akan menunjukkan kinerja yang meningkat serta sikap yang lebih mudah bergaul, ramah, dan lebih dapat menerima pekerjaan yang ia dapatkan tanpa banyak mengeluh dan membantah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan

perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 12) Penelitian Bestyasamala (2018) dengan judul *The Influence Of Emotionalintelligence And Organizational Citizenship Behavior Towards Officer Performance With The Organization And Religiosity As A Moderating Variable (Study On The Employees Of The Education And Culture Department In Demak)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, *Organizational Citizenship Behavior* signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja, kecerdasan emosional signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Organisasi Iklm memperkuat pengaruh kecerdasan emosional kinerja karyawan, Religiusitas memperlemah pengaruh kecerdasan emosional untuk meningkatkan Kinerja Karyawan, memperkuat pengaruh Religiosity Organizational Citizenship Perilaku (OCB) terhadap peningkatan kinerja Kantor Pejabat pendidikan dan budaya Kabupaten Demak. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.
- 13) Penelitian Anggapradja dan Wijaya (2017) dengan judul *Effect Of Commitment Organization, Organizational Culture, And Motivation To Performance Of Employees*. Penelitian ini menggunakan pendekatan

kuantitatif. Sumber data penelitian ini berupa data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada karyawan PT. INTI. Responden penelitian ini adalah karyawan dari PT. INTI yang jumlahnya 78 orang. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa variabel komitmen organisasi, budaya organisasi, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. INTI. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 14) Penelitian Suwibawa dkk (2018) yang berjudul *Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); 2) Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); 3) Organizational Citizenship Behavior karyawan, 4) budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB), 5) Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh

komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

15) Penelitian Vasudevan (2017) dengan judul *The Influence of Emotional Intelligence and Creativity on Employee's Work Commitment and Performance*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional (*self awareness*, pengendalian diri/manajemen diri, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial), dan kreativitas secara positif dan signifikan mempengaruhi komitmen dan kinerja kerja karyawan dalam suatu organisasi. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, alat analisis, waktu dan tempat penelitian.

16) Penelitian Mohyi (2020) yang berjudul *The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada efek signifikan antara kecerdasan emosional, komitmen, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Penelitian makalah ini menyarankan penelitian lebih lanjut memeriksa variabel lain dengan objek penelitian yang berbeda. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan

alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

- 17) Penelitian Al-Mahasneh (2015) yang berjudul *The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality*. Temuan penelitian ini mendukung hipotesis bahwa (OCB) berdampak positif pada *Greater Amman Municipality*. Faktor OCB berdampak pada kinerja pekerjaan. Ini berarti bahwa persepsi karyawan terhadap OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier sederhana. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.